

## Certifikační kritéria pro značku „VLAVOTÝNSKO regionální značka“ **SLUŽBA V CESTOVNÍM RUCHU**

### 1. Kritéria pro poskytovatele služeb:

#### **A) Kvalifikace pro poskytování ubytovacích/stravovacích služeb**

Žadatel musí mít platné oprávnění pro daný předmět podnikání (ubytovací/stravovací služby). Budova musí být zkolaudována jako ubytovací zařízení (vyjma ubytování v soukromí), respektive stravovací zařízení. Provozování zařízení musí být nahlášeno na příslušný živnostenský odbor (vyjma ubytování v soukromí).

*Způsob ověření: Posouzení Certifikační komise na základě předloženého výpisu z obchodního nebo živnostenského rejstříku, kopie kolaudačního rozhodnutí apod.*

#### **B) Bezdlužnost**

Žadatel o značku deklaruje, že na jeho firmu není vyhlášen konkurz, nemá nedoplatky na daních ani sociálním a zdravotním pojištění, řádně platí místní poplatky (v případě ubytovacího zařízení) a není proti němu vedeno správní řízení týkající se poskytování služby, která je předmětem certifikace.

*Způsob ověření: čestné prohlášení žadatele, v případě ubytovacího zařízení doklady o registraci k místnímu poplatku za lázeňský nebo rekreační pobyt a jeho úhradách.*

### 2. Kritéria pro službu:

#### **A) Regionální příslušnost: mikroregion VLAVOTÝNSKO**

Ubytovací/stravovací zařízení musí být na území značky "VLAVOTÝNSKO regionální značka" – viz Pravidla značky " VLAVOTÝNSKO regionální značka ".

*Způsob ověření: adresa zařízení*

Budova ubytovacího/stravovacího zařízení nesmí zásadním způsobem narušovat krajinný ráz, resp. architektonický ráz obce.

*Způsob ověření: posouzení Certifikační komise*

Ubytovací/stravovací zařízení má na svých webových stránkách informace o místních zajímavostech a turistické nabídce – možno řešit prolinky na kvalitní externí zdroje.

*Způsob ověření: posouzení Certifikační komise*

#### **B) Zaručení kvality poskytované služby**

##### *1) Základní kvalita:*

Žadatel zaručuje, že plní zákonné předpisy a normy pro daný provoz (hygienické a technické normy, bezpečnost práce apod.).

*Způsob ověření: čestné prohlášení žadatele, předložení základních dokumentů prokazujících bezproblémový provoz (například: kvalita pitné vody, zpracování odpadních vod, kontrola požární knihy, revize elektro – kabely, revize elektrických a plynových spotřebičů)*

*2) Kvalita ubytovacího zařízení z hlediska spokojenosti zákazníka – hodnocení Certifikační komisí:*

Komise posuzuje:

- celkový dojem z ubytovacího/stravovacího zařízení vč. nejbližšího okolí
- čistotu a upravenost v zařízení, funkčnost vybavení
- chování a upravenost personálu
- zda odpovídá deklarovaný standard/kategorie zařízení skutečné nabídce a nedochází ke klamání zákazníka
- zda má zařízení jasně stanovenou provozní dobu (musí být uvedena na webu zařízení a bude uvedena ve webové prezentaci [www.vltavotynsko.cz](http://www.vltavotynsko.cz))

*Způsob ověření: posouzení Certifikační komise na místě (z hlediska spokojenosti zákazníka) dle vybraných interních parametrů*

*3) Spokojenost zákazníků:*

(Kritérium, které musí být plněno po dobu platnosti certifikátu; při podávání žádosti žadatel popíše způsob, jakým jej bude naplňovat.)

Zákazníci musí být poskytovatelem prokazatelně informováni o možnosti vyjádřit svou spokojenost se službami zařízení prostřednictvím návštěvní knihy nebo kontaktního formuláře. Správce značky bude sledovat vyjádření zákazníků (hostů) a v závažných nebo opakovaných případech nespokojenosti hostů kontaktuje poskytovatele služby, situaci prošetří a případně postoupí Certifikační komisi.

### **C) Šetrnost k přírodě**

#### **Kritéria povinná pro ubytovací i stravovací zařízení:**

Žadatel při své podnikatelské činnosti nepoškozuje životní prostředí ani jeho složky nad míru stanovenou platnými právními předpisy<sup>1</sup> a podle svých technických a finančních možností dodržuje (nebo bude v budoucnu dodržovat) zásady šetrnosti vůči životnímu prostředí:

- šetrné nakládání s vodou
- šetrné nakládání s energií
- minimalizace vzniku odpadů, třídění odpadů (zejména papír, plasty, sklo a nebezpečný odpad, případně kompost)
- materiál, suroviny – preference znovu využitelných, recyklovatelných a recyklovaných materiálů (i pro obaly), užívání místních surovin, minimalizace nakládání s nebezpečnými látkami (toxické, hořlavé, rakovinotvorné apod.) a jejich řádné zneškodňování, etické zacházení se zvířaty (kde je to relevantní).

#### ***Splnění certifikačních kritérií deklaruje žadatel vyplněním žádosti o udělení značky.***

*Způsob ověření: čestné prohlášení žadatele; Certifikační komise posoudí plnění zásad, případně si vyžádá hodnocení anonymně vyslaného hodnotitele(ů), který provede ověření údajů přímo v provozu, v místě poskytování služby.*

<sup>1</sup> Zejména zákony: 114/1992 Sb. (zákon o ochraně přírody a krajiny), 254/2001 Sb. (vodní zákon), 185/2001 Sb. (zákon o odpadech), 86/2002 Sb. (zákon o ochraně ovzduší), 289/1995 Sb. (lesní zákon), 334/1992 Sb. (zákon České národní rady o ochraně zemědělského půdního fondu), 353/1999 Sb. (zákon o prevenci závažných havárií), 477/2001 Sb. (zákon o obalech), 258/2000 Sb. (zákon o ochraně veřejného zdraví), 356/2003 Sb. (zákon o chemických látkách a chemických přípravcích)

**D) Jedinečnost poskytované služby:**

Poskytovaná služba musí být jedinečná ve svém vztahu ke kraji a v péči věnované vytváření prostředí pro hosty:

1) poskytování informací o regionu a o značce „VLTA VOTÝNSKO regionální produkt“: V ubytovacím/stravovacím zařízení jsou trvale k dispozici **k zapůjčení materiály** s aktuálními informacemi v tištěné podobě, v přiměřeném počtu vzhledem ke kapacitě zařízení:

- o značce „VLTA VOTÝNSKO regionální značka“
- o okolních turistických atraktivitách (místní kulturní, přírodní a technické památky či zajímavosti)
- **o možnostech trávení volného času** (například o půjčovnách kol v okolí a turistických, cyklistických trasách a stezkách)
- o veřejné dopravě (jízdni řady, internet, apod.)

*Způsob ověření: kontrola komise na místě*

2) nabízené pokrmy:

- stravovací zařízení musí stále nabízet min. 1 **regionální pokrm / nápoj** nebo pokrmy nebo nápoje připravené převážně z místních surovin (tj. s původem do 15 km od místa provozovny), které budou uvedeny trvale v jídelním lístku v samostatné sekci či v denní nabídce v samostatné sekci a viditelně označeny jako regionální pokrmy. Nabídka regionálních pokrmů může být obměňována dle potřeby, při dodržení minimálního počtu 1 jídla/nápoje.
- ubytovací zařízení, které poskytuje stravování pro své hosty (tj. nikoli veřejná restaurace), musí alespoň **1 den v týdnu nabízet regionální pokrm** (netýká se zařízení, která poskytují pouze snídani).

*Způsob ověření: předložení jídelního lístku k žádosti, kontrola Certifikační komise na místě.*

3) další kvality nabízené služby:

- orientace na konkrétní cílové skupiny
- nadstandardní vybavení a doplňkové služby
- doprovodné aktivity
- podpora místních produktů
- jiné certifikáty a ocenění

*Způsob ověření: předložení dokumentace popisovaných služeb a vybavení, v případě podpory místních produktů doložení faktur o nákupu.*

**Certifikační komise má právo zamítnout udělení značky službě, která je v rozporu s cílem značky a odporuje morálním a etickým zásadám, obecnému estetickému cítění nebo by mohla jinak poškodit dobré jméno značky nebo správce značky „VLTA VOTÝNSKO regionální produkt“.**